Deutscher Bundestag **Drucksache 17/7132**

17. Wahlperiode 23. 09. 2011

Antwort

der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Sabine Zimmermann, Jutta Krellmann, Diana Golze, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE.
– Drucksache 17/6777 –

Niedriglöhne in der Call-Center-Branche und das gescheiterte Mindestlohnverfahren

Vorbemerkung der Fragesteller

In der Call-Center-Branche arbeiten viele Beschäftigte zu Niedriglöhnen. Nach einer im Februar 2011 vorgestellten ver.di-Umfrage halten drei von vier befragten Call-Center-Beschäftigten die derzeitigen Entlohnungsbedingungen für nicht angemessen. Viele Betroffene würden einen Zweitjob benötigen und „Aufstocker", die am Ende des Monats zusätzlich staatliche Leistungen nach Hartz IV beantragen müssten, seien in Call-Centern keine Seltenheit.

Der Steuerzahler stockt diese Armutslöhne auf und subventioniert sie im Rahmen der Wirtschaftsförderung mit Beträgen in Höhe von mehreren Millionen Euro. Das haben die Antworten der Bundesregierung auf verschiedene Kleine Anfragen der Fraktion DIE LINKE. ergeben (Bundestagsdrucksache 17/3319, 16/12187).

Am 7. Juli 2011 entschied der Hauptausschuss für Mindestarbeitsentgelte, dass in der Call-Center-Branche keine „sozialen Verwerfungen" festgestellt werden könnten und lehnte einen nach dem Gesetz über die Festsetzung von Mindestarbeitsbedingungen (MiArbG) beantragten Mindestlohn ab. Das Problem der Niedriglöhne in dieser Branche bleibt, ein möglicher Branchenmindestlohn auf Grundlage eines Tarifvertrages wird von den Gewerkschaften weiter angestrebt. Offen ist, wie die Bundesregierung das gescheiterte Mindestlohnverfahren bewertet, wo sie Probleme in der Branche sieht und welchen Beitrag sie für bessere Entlohnungs- und Arbeitsbedingungen in der Call-Center-Branche leisten will.

Vorbemerkung der Bundesregierung

Zur Vorbemerkung der Fragesteller und zur grundsätzlichen Einschätzung der Bundesregierung wird auf die Vorbemerkung der Bundesregierung in der Antwort zur Kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE. vom 6. März 2009 (Bundestagsdrucksache 16/12187) verwiesen.

Die Antwort wurde namens der Bundesregierung mit Schreiben des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales vom 21. September 2011 übermittelt.

Die Drucksache enthält zusätzlich – in kleinerer Schrifttype – den Fragetext.

1. Wann ist die Bundesregierung über das gescheiterte Mindestlohnverfahren in der Call-Center-Branche informiert worden, und wie bewertet sie das Ergebnis des Hauptausschusses?

Der Hauptausschuss nach dem Mindestarbeitsbedingungengesetz hat sich in seiner Sitzung am 4. Juli 2011 mit einem Vorschlag der dbb tarifunion für die Festsetzung eines Mindestlohns für externe Call Center befasst und sodann eine ablehnende Entscheidung getroffen. Diese hat der Vorsitzende des Hauptausschusses, Dr. Klaus von Dohnanyi, am 7. Juli 2011 bekannt gemacht. Die Bundesregierung hat die Entscheidung zur Kenntnis genommen.

2. Wie lautet die genaue Begründung des Hauptausschusses dafür, dass sich in der Call-Center-Branche die nach dem MiArbG verlangten „sozialen Verwerfungen“ nicht feststellen lassen?

   Auf welches statistische Material hat der Hauptausschuss zurückgegriffen?

   Was sind dessen Ergebnisse?

Der Hauptausschuss hat in seinem Beschluss als Begründung für die Ablehnung des Antrages angeführt, dass angesichts der vorliegenden amtlichen Daten und nach Würdigung des Antrages sowie des mündlichen Vortrages des Antragstellers die vom Gesetz geforderten sozialen Verwerfungen im Bereich der Call Center nicht festgestellt werden konnten.

3. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung bzw. der Hauptausschuss darüber, dass die Gewerkschaften eine tarifvertragliche Branchenmindestlohnlösung anstreben?

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Erkenntnisse vor.

4. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung bzw. der Hauptausschuss darüber, dass Arbeitgeber sich zu einem tariffähigen Verband zusammenfinden wollen?

   Wann soll dies gegebenenfalls geschehen?

Die Bundesregierung hat durch öffentliche Verlautbarungen des Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) davon Kenntnis, dass es Überlegungen gibt, einen tariffähigen Verband zu schaffen. Der Bundesregierung liegen keine Erkenntnisse vor, wann dies geschehen soll.

5. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Tarifbindung in der Call-Center-Branche?

Es wird auf die Antwort zu Frage 20 auf Bundestagsdrucksache 17/3319 verwiesen.

6. In welchen Firmen der Call-Center-Branche gibt es Tarifverträge (bitte mit vertragsschließender Gewerkschaft nennen)?

Es wird auf die Antwort zu Frage 21 auf Bundestagsdrucksache 17/3319 verwiesen.

7. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Mindestlohnumfrage des Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), und wie sehen deren konkrete Ergebnisse aus?

Der Bundesregierung sind die Ergebnisse der Mindestlohnumfrage des CCV bekannt. Sie sind im Newsletter des Verbands (CCV News 3.11) unter www.callcenter-verband.de dargestellt.

8. Wie viel Prozent der Beschäftigten in der Call-Center-Branche repräsentieren die Mitgliedsfirmen des CCV?

Nach eigenen Angaben repräsentiert der CCV mit seinen rund 350 Mitgliedsfirmen ca. 35 Prozent der deutschen Call Center-Arbeitsplätze.

9. Wie beurteilt die Bundesregierung die Chancen dafür, dass es noch in dieser Wahlperiode zu einem Branchenmindestlohn auf Grundlage eines Tarifvertrages kommt?

   Welche Voraussetzungen müssen dafür gegeben sein?

Zu einem Branchenmindestlohn auf Grundlage eines Tarifvertrages kann es unter den im Tarifvertragsgesetz (TVG) oder den im Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG) geregelten Voraussetzungen kommen.

Nach § 5 Absatz 1 Satz 1 TVG kann das Bundesministerium für Arbeit und Soziales einen Tarifvertrag im Einvernehmen mit dem Tarifausschuss für allgemeinverbindlich erklären, wenn die tarifgebundenen Arbeitgeber nicht weniger als 50 Prozent der unter den Geltungsbereich des Tarifvertrages fallenden Arbeitnehmer beschäftigen und die Allgemeinverbindlicherklärung im öffentlichen Interesse geboten erscheint. Die Allgemeinverbindlicherklärung bewirkt, dass der Tarifvertrag auch die nicht tarifgebundenen Arbeitgeber und Arbeitnehmer erfasst, soweit sie unter seinen Geltungsbereich fallen.

Nach dem AEntG prüft der Verordnungsgeber, ob in einer der in das Gesetz einbezogenen Branchen eine gemeinsam von den Tarifvertragsparteien beantragte Erstreckung eines Mindestlohn-Tarifvertrages auf alle unter seinen Geltungsbereich fallenden und nicht an ihn gebundenen Arbeitgeber sowie Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer unter Berücksichtigung der Gesetzesziele im öffentlichen Interesse geboten erscheint. Bei einem erstmaligen Antrag einer Branche ist es zudem notwendig, dass ein Votum des Tarifausschusses nicht im Sinne des § 7 Absatz 5 Satz 2 und 3 AEntG entgegensteht. Call Center sind nicht als Branche in das AEntG einbezogen.

Im Übrigen wird auf die Antworten zu den Fragen 3 und 5 verwiesen.

10. Inwiefern sieht die Bundesregierung die Politik in der Pflicht, Druck auf die Arbeitgeber auszuüben, angesichts dessen, dass die Beschäftigten in der Branche unter den Niedriglöhnen leiden und der Steuerzahler, die Gesellschaft die Armutslöhne mit Millionen Euro aufstocken und wirtschaftlich fördern?

    Welche Initiativen will die Bundesregierung hier ergreifen?

Die Bundesregierung bekennt sich zu der in der Verfassung geschützten Tarifautonomie. Der Tarifautonomie entspricht es, dass die Arbeitnehmer das Recht haben, sich in Gewerkschaften zusammenzuschließen, um damit ihre Verhandlungsposition durch kollektives Handeln zu stärken und auf den Abschluss von Tarifverträgen hinzuwirken.

11. Wie hat sich die Zahl der Beschäftigten in der Call-Center-Branche seit 2009 entwickelt, und wie demgegenüber die Zahl der Beschäftigten in der Gesamtwirtschaft (bitte gesamt sowie nach sozialversicherungspflichtiger Vollzeit, Teilzeit sowie geringfügiger Beschäftigung)?

Methodische Vorbemerkung zur Abgrenzung des Wirtschaftszweigs bei den folgenden Fragen:

Die Auswertung aus den Daten der Bundesagentur für Arbeit erfolgt nach dem Wirtschaftszweig. Zum Wirtschaftzweig der Call Center werden alle Betriebe und damit deren Beschäftigte gezählt, deren Schwerpunkt in dieser Branche liegt. In den Daten für diese Branche sind das Stammpersonal und die übrigen Angestellten enthalten. Die Auswertung erfolgt bis zum Dezember 2007 nach der Wirtschaftszweigklassifikation (WZ 03) und umfasst für die Call Center die Wirtschaftsklasse 7486 (Call Center); ab dem Dezember 2008 erfolgt die Auswertung nach der Wirtschaftszweigklassifikation (WZ 08) und umfasst für die Call Center die Wirtschaftsgruppe 822 (Call Center). Mitarbeiter in internen Call Centern anderer Wirtschaftszweige sind in dieser Statistik nicht enthalten (vergleiche auch die Antwort zu Frage 33).

Die Auswertungen wurden jeweils für den Dezember angefertigt, um eine Vergleichbarkeit zwischen den Daten herzustellen, da Auswertungen aus der Entgeltstatistik (Fragen 17 und 18) nur für den Dezember durchgeführt werden.

Antwort zu Frage 11

Die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Wirtschaftszweig Call Center hat sich von Dezember 2009 bis Dezember 2010 um 2,5 Prozent auf 94 000 Personen erhöht. Die differenzierte Entwicklung nach Beschäftigungsformen kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden.

Sozialversicherungspflichtig und ausschließlich geringfügig entlohnte Beschäftigte im Wirtschaftszweig Call Center (WZ08 822)

Deutschland (Arbeitsort)

Stichtag: 31.12.2009 und 31.12.2010 [1)]

Stichtag		sozialversicherungspflichtig und ausschließlich geringfügig entlohnte Beschäftigte							
		Insgesamt				in Call Center (WZ08 822)			
		sozialversicherungs-pflichtig Beschäftigte	darunter Vollzeit-beschäftigt	darunter Teilzeit-beschäftigt	ausschließlich geringfügig entl. Beschäftigte	sozialversicherungs-pflichtig Beschäftigte	darunter Vollzeit-beschäftigt	darunter Teilzeit-beschäftigt	ausschließlich geringfügig entl. Beschäftigte
		1	2	3	4	5	6	7	8
31.12.2009		27.487.548	22.223.167	5.250.598	4.971.298	91.276	60.955	30.211	8.396
31.12.2010		28.033.420	22.543.300	5.472.535	4.931.287	93.557	62.787	30.547	7.083
Veränderung zum Vorjahr	absolut	545.872	320.133	221.937	- 40.011	2.281	1.832	336	- 1.313
	in Prozent	2,0	1,4	4,2	-0,8	2,5	3,0	1,1	-15,6

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

1) Bis zum Ablauf von drei Jahren nach Auswertungsstichtag bzw. -zeitraum haben Ergebnisse aus der Beschäftigungsstatistik den Status "vorläufig".

12. Wie haben sich die Zahl und der Anteil der Beschäftigten in der Call-Center-Branche seit 2005 nach Geschlecht entwickelt?

Die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Wirtschaftszweig Call Center hat sich von Dezember 2005 bis Dezember 2010 von 40 000 auf 94 000 Personen erhöht. Die Zahl der Männer erhöhte sich im selben Zeitraum von 14 000 auf 36 000 und die der Frauen von 26 000 auf 58 000. Bei den ausschließlich geringfügig entlohnt Beschäftigten gab es ebenfalls einen Anstieg insgesamt von 5 000 auf 7 000.

Dadurch haben sich auch die Anteile der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Wirtschaftszweig Call Center an allen sozialversicherungspflich-

tig Beschäftigten erhöht und zwar auf 0,3 Prozent (Männer: 0,2 Prozent; Frauen: 0,4 Prozent). Von allen sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Wirtschaftszweig Call Center waren im Dezember 2010 38 Prozent Männer und 62 Prozent Frauen.

Sozialversicherungspflichtig und ausschließlich geringfügig entlohnte Beschäftigte im Wirtschaftszweig Call Center
Deutschland (Arbeitsort)
Stichtag: 31.12.2005 - 31.12.2010 [1)]

Wirtschaftszweig	Stichtag	Geschlecht	sozialversicherungspflichtig und ausschließlich geringfügig entlohnte Beschäftigte					
			Insgesamt		in Call Center (WZ08 822)		Anteil in Prozent	
			sozialversicherungspflichtig Beschäftigte	ausschl. geringfügig entlohnten Beschäftigte	sozialversicherungspflichtig Beschäftigte	ausschl. geringfügig entlohnten Beschäftigte	Spalte 3 an Spalte 1	Spalte 4 an Spalte 2
			1	2	3	4	5	6
Call Center (WZ03 - 7486)	31.12.2005	Insgesamt	26.205.969	4.893.323	39.615	5.226	0,2	0,1
		Männer	14.250.909	1.607.607	14.066	1.445	0,1	0,1
		Frauen	11.955.060	3.285.716	25.549	3.781	0,2	0,1
	31.12.2006	Insgesamt	26.636.361	4.920.701	58.240	6.574	0,2	0,1
		Männer	14.569.010	1.604.808	20.582	1.928	0,1	0,1
		Frauen	12.067.351	3.315.893	37.658	4.646	0,3	0,1
	31.12.2007	Insgesamt	27.224.084	4.943.186	74.732	7.659	0,3	0,2
		Männer	14.892.582	1.600.023	26.938	2.404	0,2	0,2
		Frauen	12.331.502	3.343.163	47.794	5.255	0,4	0,2
Call Center (WZ08 822)	31.12.2008	Insgesamt	27.632.286	4.920.121	92.647	9.014	0,3	0,2
		Männer	15.024.005	1.602.056	33.789	2.828	0,2	0,2
		Frauen	12.608.281	3.318.065	58.858	6.186	0,5	0,2
	31.12.2009	Insgesamt	27.487.548	4.971.298	91.276	8.396	0,3	0,2
		Männer	14.781.214	1.662.103	34.020	2.657	0,2	0,2
		Frauen	12.706.334	3.309.195	57.256	5.739	0,5	0,2
	31.12.2010	Insgesamt	28.033.420	4.931.287	93.557	7.083	0,3	0,1
		Männer	15.083.989	1.666.757	35.605	2.162	0,2	0,1
		Frauen	12.949.431	3.264.530	57.952	4.921	0,4	0,2

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

1) Bis zum Ablauf von drei Jahren nach Auswertungsstichtag bzw. -zeitraum haben Ergebnisse aus der Beschäftigungsstatistik den Status "vorläufig".

13. Wie hat sich die Zahl der Beschäftigten in der Call-Center-Branche seit 2005 nach Bundesländern entwickelt?

Die Entwicklung der Beschäftigten (sozialversicherungspflichtig Beschäftigte und ausschließlich geringfügig entlohnt Beschäftigte) seit Dezember 2005 und nach Bundesländern kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden.

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (SVB) und geringfügig entlohnte Beschäftigte (GeB) im Wirtschaftszweig Call Center

Deutschland und Länder (Arbeitsort)

Stichtag: 31.12.2005 - 31.12.2010 [1)]

Region (Arbeitsort)	sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (SVB) und geringfügig entlohnte Beschäftigte (GeB)											
	im Wirtschaftszweig Call Center (WZ03 - 7486) am Stichtag ...						im Wirtschaftszweig Call Center (WZ08 822) am Stichtag ...					
	31.12.2005		31.12.2006		31.12.2007		31.12.2008		31.12.2009		31.12.2010	
	SVB	aGeB	SVB	aGeB	SVB	aGeB	SVB	aGeB	SVB	aGeB	SVB	aGeB
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Deutschland	39.615	5.226	58.240	6.574	74.732	7.659	92.647	9.014	91.276	8.396	93.557	7.083
01 Schleswig-Holstein	981	118	1.382	190	1.878	188	3.549	196	2.951	204	2.943	197
02 Hamburg	1.944	159	2.389	152	2.518	136	3.078	235	3.354	158	2.664	126
03 Niedersachsen	4.224	542	5.012	706	4.901	751	6.225	668	6.195	553	5.991	553
04 Bremen	742	107	807	133	816	121	1.307	106	1.368	118	1.364	86
05 Nordrhein-Westfalen	7.940	1.311	12.026	1.670	13.717	2.334	17.687	2.801	17.432	2.838	16.854	1.788
06 Hessen	1.579	375	1.839	443	2.483	535	3.279	640	3.148	480	2.767	417
07 Rheinland-Pfalz	177	97	289	134	597	371	938	327	865	272	926	262
08 Baden-Württemberg	1.121	397	1.469	365	2.556	497	5.304	662	4.530	585	5.299	571
09 Bayern	2.322	601	4.497	731	5.635	848	6.440	1.070	7.223	921	7.672	750
10 Saarland	170	12	606	8	982	14	1.246	24	988	27	1.168	36
11 Berlin	2.605	564	3.708	670	5.771	535	7.844	936	7.300	1.061	8.238	1.229
12 Brandenburg	2.916	178	6.252	192	7.721	134	8.636	112	8.541	90	8.787	98
13 Mecklenburg-Vorpommern	3.037	96	5.352	333	7.762	426	8.760	418	9.976	387	10.546	293
14 Sachsen	3.083	374	4.205	475	5.265	413	5.056	477	5.350	428	5.847	400
15 Sachsen-Anhalt	6.020	253	7.280	309	10.657	262	11.275	247	10.095	203	10.351	201
16 Thüringen	754	42	1.127	63	1.473	94	2.023	95	1.960	71	2.140	76

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

1) Bis zum Ablauf von drei Jahren nach Auswertungsstichtag bzw. -zeitraum haben Ergebnisse aus der Beschäftigungsstatistik den Status "vorläufig".

14. Wie bewertet die Bundesregierung die Ergebnisse des Gesundheitsreports 2011 der Techniker Krankenkasse, wonach

 – der Krankenstand unter Call-Center-Beschäftigen entgegen dem allgemeinen Trend gestiegen ist,
 – mit 6,4 Prozent deutlich über dem Bundesdurchschnitt von 3,36 Prozent liegt und
 – bei den Telefonisten viele gesundheitliche Belastungen zusammenkommen, nämlich neben der psychischen Belastung durch unzufriedene Kunden oder ehrgeizige Zielvorgaben, auch Schichtdienst, die einseitige körperliche Belastung durch langes Sitzen und das Sprechen, die Gesundheit belasten können?

 Welchen speziellen Handlungsauftrag für die Politik leitet sie daraus ab?

Der Gesundheitsbericht der Techniker Krankenkasse (TK) 2011 bietet keinen Überblick über das Arbeitsunfähigkeitsgeschehen in Call Centern. Die Frage nimmt Bezug auf eine TK-Pressemitteilung zum Krankenstand unter Call-Center-Mitarbeitern vom 2. Mai 2011, die keine aussagekräftige Analyse des Krankheitsgeschehens zulässt. Nach Rückfragen bei der TK ist eine differenzierte Analyse nach Alter, Geschlecht oder Diagnose auf Grund der Datenlage nicht möglich.

Der Schutz der Beschäftigten vor arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren und die menschengerechte Gestaltung der Arbeitswelt sind der Bundesregierung insbesondere auch mit Blick auf die Auswirkungen des demografischen Wandels in den Betrieben und Veränderungen bei Arbeitsformen und Arbeitsinhalten ein dringendes Anliegen.

Dabei befindet sich Deutschland im Einklang mit entsprechenden europäischen Aktivitäten, wie sie in der Gemeinschaftsstrategie 2007 bis 2012 für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz niedergelegt sind. Auch als ein Ergebnis dieser europäischen Politik ist die Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA) entwickelt und im Arbeitsschutzgesetz verankert worden. Damit ist eine auf Dauer angelegte konzertierte Aktion von Bund, Ländern und Unfallversicherungsträgern zur Stärkung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz etabliert worden. Es werden mit der GDA Anreize für die Betriebe erzeugt, auf allen Ebenen des betrieblichen Gesundheitsschutzes eine nachhaltige und langfristig angelegte Präventionspolitik zu betreiben.

15. Wie wichtig sind nach Ansicht der Bundesregierung Betriebsräte für die Durchsetzung von Arbeitsschutzstandards?

Betriebsräte können auf der Grundlage des Betriebsverfassungsgesetzes (BetrVG) wesentlichen Einfluss auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz in den Betrieben ausüben. Das Betriebsverfassungsgesetz gibt dem Betriebsrat ein Bündel von Handlungsmöglichkeiten an die Hand, die eine möglichst hohe Effizienz des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes sicherstellen. Neben dem Mitbestimmungsrecht des § 87 Absatz 1 Nummer 7 BetrVG obliegt es dem Betriebsrat, die Einhaltung der zugunsten der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer erlassenen Vorschriften zu überwachen und sich dafür einzusetzen, dass die Vorschriften über den Arbeitsschutz im Betrieb durchgeführt werden (§§ 80, 89 BetrVG). Die letztendliche Verantwortung für die Durchführung und die Sicherstellung des Arbeitsschutzes obliegt jedoch dem Arbeitgeber.

16. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Verbreitung von Betriebsräten in der Call-Center-Branche, und ist ihr bekannt, inwiefern Arbeitgeber die Gründung oder Arbeit von Betriebsräten ver- oder behindern?

Die Bundesregierung hat keine Erkenntnisse über die Verbreitung von Betriebsräten in Call Centern. Auch liegen keine Informationen darüber vor, inwiefern Arbeitgeber dieser Branche die Arbeit von Betriebsräten ver- oder behindern.

17. Wie hoch sind die absolute Zahl und der relative Anteil der Niedriglohnbeschäftigten in der Call-Center-Branche und im Vergleich dazu in der Gesamtwirtschaft (bitte – soweit möglich – sowohl auf Basis des Stundenlohns als auch des Monatseinkommens angeben)?

Methodische Vorbemerkung zu den Fragen 17, 18 und 21

Die folgenden Antworten beziehen sich auf die international übliche Niedriglohndefinition der OECD (weniger als zwei Drittel des Medianlohns). Je nach verwendeter Datenquelle können die Angaben deutlich voneinander abweichen.

Soweit die sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Wirtschaftszweig Call Center betroffen sind, kann die Entgeltstatistik der Bundesagentur für Arbeit herangezogen werden. Die Basis für die Entgeltstatistik – als Teil der Beschäftigungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit – bilden die Angaben aus dem Meldeverfahren zur Sozialversicherung, in dem die Arbeitgeber ihre beschäftigten Arbeitnehmer melden. Bei der Interpretation und Bewertung der Daten sind grundsätzliche methodische Hinweise zu beachten, die ausführlich im Sonderbericht der Bundesagentur für Arbeit zur Einführung der Entgeltstatistik dargestellt sind.

In der Entgeltstatistik umfasst das sozialversicherungspflichtige Bruttoarbeitsentgelt alle laufenden oder einmaligen Einnahmen aus der Hauptbeschäftigung bis zur Beitragsbemessungsgrenze in der Rentenversicherung. Die Darstellung zur Beantwortung der Fragen betrachtet sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigte (ohne Auszubildende) am 31. Dezember eines Jahres. Auf diese Weise können Vergleiche zum Beispiel zwischen Stichtagen, Wirtschaftszweigen, Berufen oder Regionen durchgeführt werden, die in ihrer Aussagekraft nicht durch unterschiedliche Anteile von Teilzeitbeschäftigten oder Auszubildenden beeinträchtigt sind (die Berücksichtigung anderer Beschäftigtengruppen führt zu nicht aussagekräftigen Ergebnissen, da z. B. die Entgelte von Teilzeitbeschäftigten und geringfügig entlohnt Beschäftigten insbesondere wegen der geringeren Arbeitszeit vergleichsweise niedrig ausfallen; so könnten Teilzeitbeschäftigte und geringfügig entlohnt Beschäftigte trotz eines relativ hohen Stundenlohns als Niedriglohnbeschäftigte gelten).

Ergebnisse zu den Bruttomonatsentgelten liegen klassiert in 100-Euro-Schritten vor. Aus den klassierten Daten kann approximativ der Median ermittelt werden. Der Median teilt eine nach der Höhe der Entgelte sortierte Häufigkeitsverteilung in zwei gleich große Teile und steht damit in der Mitte der Verteilung. Nach der Definition der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) wird ein Entgelt in Höhe von zwei Dritteln des Medians als Niedriglohnschwelle festgelegt. Die Niedriglohnschwelle ist eine statistische Kennziffer der Einkommensverteilung, die keine Aussagen über die Lebenssituation oder gar Bedürftigkeit zulässt, da weder sonstige Einkommen noch der Haushaltskontext berücksichtigt sind.

Die bundeseinheitliche Niedriglohnschwelle für in Vollzeit sozialversicherungspflichtig Beschäftigte liegt für das Jahr 2010 (Stichtag: 31. Dezember) bei 1 802 Euro/Monat.

Eine weitere Datenquelle ist die Verdienststrukturerhebung (VSE) des Statistischen Bundesamtes. Diese Stichprobenerhebung enthält die Stundenlöhne von Vollzeit-, Teilzeit- und geringfügig Beschäftigten, erfasst aber nicht alle Wirtschaftszweige, nur Betriebe mit mindestens zehn Beschäftigten und auch dort nur solche im Alter von 15 bis 64 Jahren ohne Auszubildende und Beschäftigte in Altersteilzeit. Die letzten verfügbaren Daten stammen aus dem Jahr 2006 und sind somit nicht mehr als aktuell anzusehen. Die Niedriglohnschwelle lag bei 9,85 Euro/Stunde.

Beide Datenquellen sind nur sehr eingeschränkt miteinander vergleichbar (unterschiedlicher Bezugszeitraum; unterschiedliche Angabe von Stunden- und Monatsentgelten; unterschiedliche Berücksichtigung von Teilzeit- und geringfügig Beschäftigten; unterschiedliche Wirtschaftszweig-Klassifikationen).

Zudem wird bezüglich der notwendigen Unterscheidung von externen und internen Call Centern auf die Einschränkung in den Antworten zu den Fragen 11 und 33 verwiesen. Aus den dort genannten Gründen können die unten ausgeführten Verdienststatistiken aus der amtlichen Statistik und der Statistik der Bundesagentur für Arbeit zu Entgelten nicht ohne weiteres auf alle Call Center übertragen werden.

Antwort zu Frage 17

Aus den Daten der Bundesagentur für Arbeit ergibt sich – mit den oben geschilderten Einschränkungen – für Call Center (Wirtschaftsunterklasse 82.2 der WZ 2008) eine Zahl von 38 300 sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigten (ohne Auszubildende) im Bereich eines Einkommens von weniger als zwei Dritteln des Medianentgelts zum Stichtag 31. Dezember 2010 (bundeseinheitlicher Schwellenwert: 1 802 Euro/Monat). Dies entspricht einem Anteil von 64,2 Prozent an allen sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigten der Branche,

von denen Angaben zum Bruttoentgelt vorliegen (59 700). In der Gesamtwirtschaft erzielten rund 4,66 Millionen sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigte (ohne Auszubildende) ein Einkommen von weniger als zwei Dritteln des Medianentgelts (2 702 Euro), was einem Anteil von 22,8 Prozent entspricht.

Daten des Statistischen Bundesamtes aus dem Jahr 2006 ergeben für die Call Center (Wirtschaftsunterklasse 74.86.0 der WZ 2003) – mit den oben geschilderten Einschränkungen – ca. 19 000 Beschäftigte in diesem Bereich mit weniger als 9,85 Euro Bruttostundenlohn. Dies entspricht einem Anteil von 49 Prozent an allen durch die VSE erfassten Beschäftigten dieses Wirtschaftszweigs. Der entsprechende Anteil der Beschäftigten in der Gesamtwirtschaft beträgt nach dieser Datenquelle 20 Prozent und entspricht etwa 3,7 Millionen der in der VSE erfassten Beschäftigten. Diese Daten sind nicht mit denen der Bundesagentur für Arbeit vergleichbar.

18. Wie hoch sind die absolute Zahl und der relative Anteil der Niedriglohnbeschäftigten in der Call-Center-Branche nach Bundesländern?

Die Stichprobe der VSE 2006 des Statistischen Bundesamtes ist nicht groß genug, um die Call Center nach Bundesländern zu differenzieren.

Die Daten der Bundesagentur für Arbeit zu den sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigten (ohne Auszubildende) im Wirtschaftszweig Call Center nach Bundesländern zum Stichtag 31. Dezember 2010 sind der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Anzahl und relativer Anteil sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigter (ohne Auszubildende) mit Angabe zu Entgelten im Beschäftigungszeitraum im Wirtschaftszweig Call Center im Niedriglohnbereich		
Bundesland	Anzahl	Anteil (in Prozent)
Schleswig-Holstein	1 176	79,0
Hamburg	759	50,5
Niedersachsen	2 707	68,2
Bremen	*	*
Nordrhein-Westfalen	6 097	55,5
Hessen	738	39,5
Rheinland-Pfalz	*	*
Baden-Württemberg	1 839	58,4
Bayern	2 678	52,0
Saarland	*	*
Berlin	2 569	42,5
Brandenburg	2 139	38,4
Mecklenburg-Vorpommern	3 645	56,7
Sachsen	1 798	49,9
Sachsen-Anhalt	2 661	44,9
Thüringen	1 138	62,4

Bundesweit einheitliche Niedriglohnschwelle: 1 802 Euro/Monat
Niedriglohnschwelle Westdeutschland: 1 890 Euro/Monat
Niedriglohnschwelle Ostdeutschland: 1 379 Euro/Monat
(zum Begriff Niedriglohnschwelle siehe methodische Vorbemerkung)
* Auswertung wegen zu geringer Fallzahl nicht möglich.

Neben der Nutzung einer bundeseinheitlichen Niedriglohnschwelle ist es sinnvoll, aufgrund des Lohngefälles zwischen West- und Ostdeutschland die Grenze des Niedriglohnbereichs für beide Landesteile getrennt zu berechnen. So basiert der im Folgenden ausgewiesene Anteil der Niedriglohnbeschäftigten in den einzelnen Bundesländern auf den verschiedenen Niedriglohnschwellen für West- und Ostdeutschland.

19. Wie haben sich seit 2009 in der Call-Center-Branche die Zahl und der Anteil der sogenannten Aufstocker (Erwerbstätige mit Bezug von Arbeitslosengeld II) entwickelt (bitte absolut und relativ auch nach den verschiedenen Beschäftigungsformen differenzieren und entsprechende gesamtwirtschaftliche Vergleichszahlen nennen)?

Der oben genannte Sachverhalt kann mit Hilfe einer integrierten Auswertung von Beschäftigungs- und Grundsicherungsstatistik abgebildet werden. In der nachfolgenden Tabelle sind für Dezember 2010 die sozialversicherungspflichtig beschäftigten Arbeitslosengeld-II-Bezieher im Wirtschaftszweig Call Center und zum Vergleich wirtschaftszweigübergreifend dargestellt.

Bei der Interpretation muss beachtet werden, dass es Arbeitslosengeld-II-Bezieher gibt, die als sozialversicherungspflichtig Beschäftigte in der Beschäftigungsstatistik identifiziert werden, für die aber kein Brutto-Erwerbseinkommen in der Grundsicherungsstatistik erfasst ist. Gründe dafür sind insbesondere Beschäftigungsverhältnisse ohne Lohnzahlung (z. B. wegen Krankengeld oder Elternzeit), zeitweiliger Lohnausfall, verzögerte Abmeldung von Beschäftigungsverhältnissen sowie zeitverzögerter Einkommensfluss insbesondere am Beginn eines Beschäftigungsverhältnisses. Als sozialversicherungspflichtig beschäftigte Arbeitslosengeld-II-Bezieher werden nur die Personen gezählt, für die auch im Monat des Leistungsbezugs ein Zufluss von Brutto-Erwerbseinkommen vorliegt.

Die Auswertungen basieren auf Daten von Jobcentern in gemeinsamen Einrichtungen und wurden für Deutschland hochgerechnet. Aufgrund unterschiedlicher Hochrechnungsfaktoren kann es zu leichten Abweichungen zu bereits veröffentlichten Werten kommen.

Erwerbstätige ALGII-Bezieher insgesamt und in der Call-Center-Branche
Deutschland
Dezember 2009 und Dezember 2010

Hochgerechnete Werte der gemeinsamen Einrichtungen

insgesamt		Anzahl soz.vers.pfl. beschäftigter ALGII-Bezieher	Anteil der Call-Center-Branche an insgesamt in %	Anzahl soz.vers.pfl. beschäftigter ALGII-Bezieher mit Erwerbseinkommen	Anteil der Call-Center-Branche an insgesamt in %	Anzahl geringfügig beschäftigter ALGII-Bezieher	Anteil der Call-Center-Branche an insgesamt in %	Anzahl geringfügig beschäftigter ALGII-Bezieher mit Erwerbseinkommen	Anteil der Call-Center-Branche an insgesamt in %
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Insgesamt								
	Dez 10	658.752	x	554.156	x	628.642	x	505.545	x
	Dez 09	667.025	x	560.949	x	642.073	x	502.002	x
Veränderung zum Vorjahr	absolut	-8.272	x	-6.794	x	-13.431	x	3.544	x
	in Prozent	-1,2	x	-1,2	x	-2,1	x	0,7	x
	Call-Center-Branche								
	Dez 10	6.099	0,9	4.782	0,9	1.239	0,2	665	0,1
	Dez 09	6.286	0,9	5.064	0,9	1.513	0,2	839	0,2
Veränderung zum Vorjahr	absolut	-187	x	-283	x	-274	x	-173	x
	in Prozent	-3,0	x	-5,6	x	-18,1	x	-20,7	x

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

20. Wie hoch sind die Ausgaben, die für aufstockende Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch an Erwerbstätige in der Call-Center-Branche geleistet werden (bitte die Gesamtkosten aufführen und den durchschnittlich gezahlten Betrag je Erwerbstätigen/Bedarfsgemeinschaft und dafür entsprechende volkswirtschaftliche Vergleichszahlen nennen)?

Die nachfolgende Tabelle enthält Angaben zur Summe der gezahlten Leistungen im Sinne von Zahlungsansprüchen an Arbeitslosengeld-II-Leistungen für erwerbstätige Arbeitslosengeld-II-Bezieher (insgesamt und im Wirtschaftszweig Call Center) im Berichtsmonat Dezember 2010. Bei dem Zahlungsanspruch handelt es sich um den Leistungsanspruch abzüglich von Sanktionsbeträgen bei Pflichtverletzungen.

Die Zahlungsansprüche für erwerbstätige Bezieher von Arbeitslosengeld II werden in dieser Auswertung nach dem Bedarfsgemeinschaftskonzept ausgewiesen. Da Leistungen nicht nur für den beschäftigten Arbeitslosengeld-II-Bezieher, sondern auch für seine Angehörigen anfallen, die mit ihm in einer Bedarfsgemeinschaft leben, ist eine solche Auswertung aussagekräftiger als eine nach dem Personenkonzept. Es werden die Leistungen für alle Bedarfsgemeinschaften betrachtet, in denen mindestens ein Mitglied Einkommen aus Erwerbstätigkeit bezieht.

Bei der Interpretation der Ergebnisse, die über das Bedarfsgemeinschaftskonzept ermittelt werden, sind folgende Hinweise zu beachten:

1. In einer Bedarfsgemeinschaft können mehrere Personen erwerbstätig sein, das ist in etwa 10 Prozent der Bedarfsgemeinschaften mit Erwerbseinkommen der Fall. Deshalb sind z. B. in den Leistungssummen nach den Beschäftigungsformen Doppelzählungen enthalten, und die Teilsummen ergeben nicht die Gesamtsumme.
2. Das Erwerbseinkommen kann auch von den erwerbsfähigen Kindern erzielt werden, etwa in einem Ausbildungsverhältnis oder in einer geringfügigen Beschäftigung.

Die Auswertungen basieren auf Daten von Jobcentern in gemeinsamen Einrichtungen und wurden für Deutschland hochgerechnet. Aufgrund unterschiedlicher Hochrechnungsfaktoren kann es zu leichten Abweichungen zu bereits veröffentlichten Werten kommen.

Leistungshöhe an Bedarfsgemeinschaften mit beschäftigten ALG II-Beziehern
Deutschland
Dezember 2010

Hochgerechnete Werte der gemeinsamen Einrichtungen

		alle Bedarfsgemeinschaften mit mind. einem beschäftigen AlgII-Bezieher mit Erwerbseinkommen und gültiger Beschäftigungsmeldung					Bedarfsgemeinschaften mit mind. einem beschäftigen AlgII-Bezieher mit Erwerbseinkommen und gültiger Beschäftigungsmeldung in der Call-Center-Branche				
		BG mit min. 1 sozialversicherungspflichtig Beschäftigten	darunter:			BG mit min. 1 ausschließlich geringfügig Beschäftigten	BG mit min. 1 sozialversicherungspflichtig Beschäftigten	darunter:			BG mit min. 1 ausschließlich geringfügig Beschäftigten
			Vollzeit	Vollzeit ohne Azubi	Teilzeit			Vollzeit	Vollzeit ohne Azubi	Teilzeit	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dez 10	Leistungshöhe in €	312.698.635	188.354.583	152.728.726	130.986.135	427.231.376	2.150.511	1.121.298	1.089.286	1.025.419	580.777
Dez 10	Anzahl BG	526.306	312.652	273.629	225.174	481.235	4.747	2.373	2.333	2.369	657
Dez 10	Durchschnittsleistung pro BG in €	594	602	558	582	888	453	472	467	433	884

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

21. Wie viele Niedriglöhner bzw. Beschäftigte in der Call-Center-Branche würden von einem gesetzlichen Mindestlohn von 10 Euro profitieren (bitte neben der absoluten Zahl auch den relativen Anteil der Betroffenen angeben)?

Die Bundesregierung kann nicht einschätzen, wie viele Beschäftigte in Call Centern von einem Mindestlohn von 10 Euro/Stunde profitieren würden. Im Jahr 2006 verdienten etwa 20 000 Beschäftigte (entspricht 51 Prozent) weniger als 10 Euro/Stunde (Quelle: VSE, mit den oben geschilderten Einschränkungen).

22. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Lohnspreizung in der Call-Center-Branche (bitte entsprechendes Zahlenmaterial nennen und zur Not auch auf die letzte Verdienststrukturerhebung 2006 zurückgreifen)?

Der Bundesregierung liegen keine differenzierten Daten zu branchenspezifischen Lohnspreizungen vor. Zudem existiert keine einheitliche Definition des Begriffs „Lohnspreizung“.

23. Wie haben sich die Umsätze und Gewinne in der Call-Center-Branche seit 2009 entwickelt?

    Welche statistischen Daten, welche Branchenanalysen und Firmenumfragen sind dazu verfügbar?

Detaillierte statistische Daten über den Wirtschaftszweig „Call Center“ liefert die amtliche Dienstleistungsstatistik. Aktuelle Ergebnisse liegen für das Jahr 2008 vor. Danach gab es 1 036 Unternehmen, die mit rund 99 000 tätigen Personen einen Umsatz von 4,9 Mrd. Euro erwirtschafteten. Der Bruttobetriebsüberschuss betrug 677 Mio. Euro.

24. In welchem Umfang haben Unternehmen der Call-Center-Branche seit 2008 Leistungen der Arbeitsförderung erhalten, und wie viele Beschäftigte waren davon betroffen (bitte jeweils für die einzelnen Jahre aufzählen)?

Die Auswertungen in der nachfolgenden Tabelle beinhalten keine Informationen zugelassener kommunaler Träger. Ausgewertet wurden Fördermaßnahmen, die sich an Arbeitgeber richten und zwar für die Wirtschaftsgruppe 822 (WZ 2008 – Call Center). Zusätzlich sind die Arbeitgeberleistungen für Förderungen der beschäftigungsbegleitenden beruflichen Weiterbildung und der Vermittlungsgutschein aufgeführt. Bei Vermittlungsgutscheinen erfolgt die Wirtschaftszweigzuordnung nach der Art des privaten Vermittlers, der den Gutschein einlöst, also den Förderbetrag erhält. Bei der Auswertung handelt es sich jeweils um die Eintritte von Personen in Fördermaßnahmen in der jeweiligen Jahressumme. Daten zu Ausgaben für arbeitsmarktpolitische Maßnahmen differenziert nach dem Wirtschaftszweig liegen aus der Statistik der Bundesagentur für Arbeit nicht vor.

Förderungen durch ausgewählte, an Arbeitgeber gerichtete arbeitsmarktpolitische Instrumente in der Wirtschaftsgruppe 822 Call Center (WZ 2008), ohne Daten der zugelassenen kommunalen Träger

Deutschland

Zeitreihe 2008 - 2010, Datenstand: Juli 2011

Instrumente der Arbeitsmarktpolitik	Zugang/Eintritte (Jahressumme)		
	Jahr 2008	Jahr 2009	Jahr 2010
	1	2	3
Insgesamt [1) 3)]	**14.302**	**12.466**	**11.990**
Eingliederungszuschüsse	1.545	2.188	1.680
Eingliederungszusch. f. Schwerbehinderte	98	64	70
Arbeitgeberzuschüsse Reha [2)]	...	...	...
Einstellungszuschuss für Neugründungen	34	*	-
Arbeitsentgeltzusch. z. bW Beschäftigter	199	191	128
Qualifizierungszuschuss für jüngere AN	*	8	-
Beschäftigungszuschuss	7	3	-
Einstiegsqualifizierung	22	35	24
Ausbildungsbonus	26	47	37
Eingliederungsgutschein	7	5	*
Ausbildungszuschuss f. behind. Menschen	*	*	-
Ausbildungszuschuss f. Schwerbehinderte	6	4	*
Eignungsfeststellung / Trainingsmaßn.	12.216	699	-
Eignungsfeststellung/Trainingsmaßn. Reha	136	14	-
Maßn. zur Aktivierung u. Eingliederung	-	9.185	8.498
Beschäftigungsbegleitende berufliche Weiterbildung	-	20	309
Vermittlungsgutschein	-	-	1.232

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

Die regionale Zuordnung der Teilnehmer erfolgt nach dem Wohnortprinzip; der Deutschland-Wert umfasst auch die ausländischen Wohnorte.

1) ohne Arbeitgeberzuschüsse Reha

2) aus technischen Gründen derzeit nicht berichtsfähig.

3) Förderungen durch das Instrument ESF-Qualifizierungen während Kurzarbeit konnten nicht berücksichtigt werden, da hier keine Unterscheidung nach Förderungen bei einem Arbeitgeber bzw. bei einem Träger möglich ist.

*) Die erhobenen Daten unterliegen grundsätzlich der Geheimhaltung nach § 16 BStatG. Eine Übermittlung von Einzelangaben ist daher ausgeschlossen. Aus diesem Grund werden bei den Ihnen zur Verfügung gestellten Daten auch Zahlenwerte kleiner 3 anonymisiert oder zu Gruppen zusammengefasst.

25. In welchem Ausmaß sind 2010 Unternehmen der Call-Center-Branche durch verschiedene Instrumente der Wirtschaftsförderung subventioniert worden (bitte auch nach Bundesländern aufgliedern)?

Im Jahr 2010 wurden für Call-Center-Unternehmen aus der Bund-Länder-Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW) nachfolgende Mittel bewilligt:

Mecklenburg-Vorpommern:	930 000 Euro,
Sachsen:	750 000 Euro,
Gesamt:	1 680 000 Euro.

Diese Mittel wurden je zur Hälfte vom Bund und dem jeweiligen Bundesland zur Verfügung gestellt.

26. Wie stark werden Unternehmen der Call-Center-Branche durch Wirtschaftshilfen/Subventionen gefördert, und wie stark ist die Förderintensität in der übrigen Wirtschaft?

Die Förderintensitäten der Call-Center-Unternehmen betrugen im Jahr 2010 gemessen an der GRW-Gesamtsumme:

Mecklenburg-Vorpommern:	1,03 Prozent,
Sachsen:	0,27 Prozent,
Gesamt:	0,15 Prozent.

27. Welche 20 Call-Center-Unternehmen haben in den letzten fünf Jahren aus den Mitteln der Gemeinschaftsaufgabe Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur die meisten Fördergelder erhalten (bitte Förderzeitraum, Vorhaben und Fördersumme nennen)?

    Wie viel Geld haben die jeweiligen Unternehmen bekommen?

    Gibt es in diesen Unternehmen Tarifverträge?

Zu den 20 meistgeförderten Call-Center-Unternehmen innerhalb der letzten fünf Jahre gehören folgende Firmen (aufgeführt in alphabetischer Reihenfolge):

adm Rostock GmbH

adm Anklam GmbH

all by phone + net Dialogmarketing und Consulting GmbH

arvato direct services Brandenburg GmbH

arvato direct services Cottbus GmbH

arvato direct services Stralsund GmbH

arvato direct services telco Neubrandenburg GmbH

buw costumer care operations leipzig GmbH

buw customer care operations Halle GmbH

buw customer care operations Schwerin GmbH

Dell Halle GmbH

D+S communication center Rügen GmbH

Euler Hermes Collections GmbH

Inter Partner Assistance Services GmbH

KDW Neustrelitz GmbH

SNT Deutschland AG

SNT Deutschland AG Zweigniederlassung Potsdam

TECTUM Sales GmbH

Telefonica Deutschland GmbH

Walter TeleMedien Holding GmbH.

Die bewilligten GRW-Fördermittel (Bund und Länder) für Investitionen der genannten Unternehmen in strukturschwachen Regionen innerhalb der letzten fünf Jahre belaufen sich auf 125,721 Mio. Euro. Angaben zur tatsächlichen Auszahlung der Mittel liegen größtenteils noch nicht vor.

Der Bundesregierung liegen keine Informationen darüber vor, ob und welche Tarifverträge in diesen Unternehmen gelten.

28. Gibt es Call-Center-Unternehmen, die im öffentlichen Besitz sind oder Tochterfirmen öffentlicher Unternehmen sind?

    Wenn ja, welche, wie viele sind das, und wie viele Beschäftigte arbeiten dort?

    Nach welchen Tarifverträgen wird dort bezahlt (bitte auf die Frage eingehen und nicht wie in der letzten Kleinen Anfrage nur bejahen, dass Leistungen von Call-Center-Firmen „auch bei Großunternehmen mit Bundesbeteiligung nachgefragt“ werden, Bundestagsdrucksache 17/3319, Antwort zu Frage 25)?

Der Bund soll sich nach § 65 der Bundeshaushaltsordnung an der Gründung eines Unternehmens in einer Rechtsform des privaten Rechts oder an einem bestehenden Unternehmen in einer solchen Rechtsform nur beteiligen, wenn ein wichtiges Interesse des Bundes vorliegt und sich der vom Bund angestrebte Zweck nicht besser und wirtschaftlicher auf andere Weise erreichen lässt. Eine Beteiligung des Bundes an Call Centern kommt deshalb aus haushaltsrechtlichen Gründen nicht in Betracht. Der Beteiligungsbericht des Bundes weist kein Call-Center-Unternehmen aus, das sich in seinem Eigentum befindet.

Nach Auskunft der Deutschen Telekom AG gibt es in deren Bereich zwei Call-Center-Unternehmen, nämlich die Deutsche Telekom Kundenservice und die Vivento Customer Services mit zusammen 12 800 überwiegend tariflich organisierten Mitarbeitern.

Nach Auskunft der Deutschen Bahn AG betrifft die Frage im DB Konzern die DB DialogTelefonservice GmbH. Die DB Dialog Telefonservice GmbH ist ein Unternehmen, das auch Call-Center-Leistungen erbringt und als Tochtergesellschaft der DB Vertrieb GmbH zum DB Konzern gehört. Zum 30. Juni 2011 waren bei DB Dialog 1 316 Mitarbeiter beschäftigt. Die Vergütung erfolgt nach DB Dialog-eigenem Tarifvertrag.

Die in den Call Centern gezahlten Gehälter fallen nicht in den Verantwortungsbereich des Bundes, sondern unterliegen jeweils der unternehmerischen Verantwortung. Die Unternehmen verfügen gemäß § 1 des Aktiengesetzes (AktG) über eine eigene Rechtspersönlichkeit. Die Vorstände leiten diese Unternehmen nach § 76 AktG in eigener Verantwortung. Die in einzelnen Unternehmensteilen gezahlten Gehälter sind vertraulich und unterliegen der Tarifautonomie. Die beteiligungsführenden Stellen des Bundes verfügen deshalb in der Regel nicht über Informationen über die Zahl von Beschäftigten in einzelnen Tätigkeitsbereichen von Unternehmen.

29. In welchem Umfang nehmen Bundesministerien, -behörden und nachrangige Einrichtungen die Leistungen externer Call-Center-Firmen wahr, und kann die Bundesregierung sicherstellen, dass in diesen Firmen nach Tarifverträgen bezahlt wird?

    Wenn ja, nach welchen, und wenn nein, warum nicht?

Der überwiegende Teil der Bundesministerien, -behörden und nachrangigen Einrichtungen nimmt keine Leistungen externer Call-Center-Firmen in Anspruch. Soweit von Bundesministerien selbst oder von Einrichtungen in ihrem Geschäftsbereich Leistungen externer Call-Center in Anspruch genommen werden, erfolgt die Vergütung der Call-Center-Mitarbeiter teilweise in Anlehnung an den Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst. Dies wird teilweise durch entsprechende Verträge mit den Call-Center-Firmen sichergestellt. Die Gewährleistung von Qualitätskriterien wird in anderen Fällen im Rahmen des dem Vertragsschluss vorausgehenden Ausschreibungsverfahrens sichergestellt.

30. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Tätigkeit von Finanzinvestoren in der Call-Center-Branche?

Über die Tätigkeit von Finanzinvestoren in Call-Center-Unternehmen liegen der Bundesregierung keine Erkenntnisse vor.

31. Inwiefern hält die Bundesregierung die derzeitige statistische Erfassung der Call-Center-Branche für repräsentativ vor dem Hintergrund, dass laut dem Call Center Verband Deutschland e. V. in der Branche 2009 etwa 500 000 Menschen arbeiten, die Wirtschaftsklassifikation des Statistischen Bundesamtes (WZ 2008) für die Wirtschaftsklasse Call-Center in diesem Jahr mit rund 93 000 Beschäftigten auswies?

Die Wirtschaftsunterklasse „Callcenter" (82.2.00 der WZ 2008) umfasst nur solche Call Center, die nicht zu anderen Unternehmen/Betrieben mit anderen Haupttätigkeiten gehören. Für diese so genannten externen Call Center weist die Beschäftigtenstatistik der Bundesagentur für Arbeit 99 600 sozialversicherungspflichtig und ausschließlich geringfügig Beschäftigte zum Stichtag 31. Dezember 2009 aus (siehe die Antwort zu Frage 11). Die Zahlen des CCV beziehen nach eigenen Angaben auch solche Call Center mit ein, die in andere Unternehmen eingegliedert sind (so genannte interne Call Center). Das Verhältnis zwischen externen und internen Call Centern gibt der CCV mit 1:4 an. Dies liegt in etwa in der Größenordnung der offiziellen Daten und spricht nicht gegen eine repräsentative statistische Erfassung der Branche. Allerdings können die Verdienststatistiken aus der amtlichen Statistik damit nicht ohne Weiteres auf Unternehmen anderer Wirtschaftszweige, die Call-Center-Dienstleistungen anbieten, übertragen werden.

32. Wie erklärt und bewertet die Bundesregierung den Umstand, dass von den zehn größten Call-Centern in Deutschland (CallCenterProfi-Ranking nach Nettoroheinkommen) sechs Unternehmen gar nicht im Bereich der Call-Center erfasst werden (WZ 2008 82 200 Callcenter) und die verbleibenden vier nur zum Teil?

Der Bundesregierung ist die Zuordnung einzelner Unternehmen zu jeweiligen Wirtschaftsunterklassen nicht bekannt. Die Bundesregierung hat auf die Zuordnung auch keinen Einfluss. Generell handelt es sich bei der Klassifikation nach Wirtschaftszweigen um eine Klassifikation der jeweiligen statistischen Einheit. Dies kann das Unternehmen oder der Betrieb als organisatorische Einheit sein. Bei der Klassifikation von Unternehmen kommt es auf die Haupttätigkeit des Unternehmens, gemessen etwa an der Wertschöpfung, an. Gehört ein Call Center zu einer größeren Unternehmenseinheit mit einer anderen Haupttätigkeit, wird das Unternehmen – und somit auch das Call Center – einer anderen Wirtschaftsunterklasse zugeordnet.

33. Plant die Bundesregierung, die statistische Erfassung der Call-Center-Branche zu verbessern, und wenn ja, mit welchem Ziel, und wenn nein, warum nicht?

Call Center werden, wie alle anderen Wirtschaftszweige auch, von der amtlichen Statistik der Bundesrepublik Deutschland erfasst und unterliegen dabei der gleichen Methodik und den gleichen Anforderungen. Daher sieht die Bundesregierung – auch im Hinblick auf angemessene Bürokratiekosten – keine Notwendigkeit einer geänderten statistischen Erfassung.

Gesamtherstellung: H. Heenemann GmbH & Co., Buch- und Offsetdruckerei, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin, www.heenemann-druck.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333